Aide juridique Ontario

Plan d'activités public
2013-2014 – 2015-2016

Table des matières

Mandat 2
Leçons tirées de la stratégie de modernisation d'AJO 2
Objectifs stratégiques : 2013-2014 - 2015-2016 4
Objectifs du plan d'activités stratégiques 4
Budget proposé 6
Investissement de nouveaux fonds 6
Ébauche de budget 7
Effectifs 7
Mesures du rendement et cibles de rendement 7

Mandat

Aux termes de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique (LSAJ),* Aide juridique Ontario a été établie comme une personne morale qui exerce ses activités indépendamment du gouvernement de l'Ontario, mais qui doit lui rendre compte de l'utilisation qu'elle fait des fonds publics.

AJO a pour mandat de fournir, d'une manière efficiente et efficace par rapport au coût, des services d'aide juridique de haute qualité aux particuliers admissibles. AJO encourage la souplesse et l'innovation dans la prestation des services d'aide juridique, tout en reconnaissant que les avocats du secteur privé jouent un rôle de premier plan dans la prestation de ces services dans les domaines du droit criminel, du droit de la famille, du droit des réfugiés et du droit des pauvres.

La vision d'AJO est de veiller à ce que des collectivités saines offrent des services d'aide juridique adaptés aux besoins de la population et un accès amélioré à la justice.

Pour exécuter son mandat et sa vision, AJO est déterminée à fournir des services qui reposent sur les principes de respect de la diversité, d'accès à la justice, d'égalité, de créativité et de qualité.

AJO s'est engagée à veiller à ce que son lieu de travail et ses services à la clientèle répondent aux besoins diversifiés de la population de l'Ontario et à ce qu'ils favorisent la diversité, l'inclusion et l'accessibilité.

Tirer les leçons de la stratégie de modernisation d'AJO

AJO a adopté une stratégie proactive pour relever les nombreux défis auxquels elle est confrontée et saisir les opportunités qui s'offrent à elle. Elle a entrepris de mettre en œuvre une stratégie rigoureuse de modernisation qui prévoit l'examen et l'amélioration de tous les aspects de ses activités, en vue de fournir des services efficaces et opportuns, axés sur les clients et adaptés aux besoins individuels de ceux-ci. Dans le cadre de cette stratégie de modernisation, AJO s'est engagée à améliorer son administration, à resserrer ses relations avec les clients, les bailleurs de fonds et les fournisseurs de services, ainsi qu'à alléger les pressions budgétaires futures.

En conséquence, AJO offre maintenant aux clients de nouveaux modes de prestation des services, moins coûteux que ceux fournis dans le cadre d'un certificat, dans les circonstances qui s'y prêtent. AJO a délivré 90 369 certificats et prévoit en délivrer à peu près autant en 2013-2014.

AJO a mis davantage de services à la disposition d'un plus grand nombre de clients en prenant les mesures suivantes :

- La création d'un Centre de services téléphoniques sans frais, que les clients peuvent appeler de n'importe où dans la province pour obtenir des services dans plus de 200 langues; à l'heure actuelle, le Centre répond à plus de 1 300 appels par jour (300 000 par année) et délivre entre 40 et 50 % des certificats d'aide juridique.

- L'expansion des services de conseils juridiques sommaires par le biais du Centre d'appels sans frais et des avocats de service; cette mesure permet de résoudre les différends à une étape précoce. Elle a eu des effets positifs sur le nombre de certificats délivrés dans des affaires de droit de la famille et de droit des réfugiés.
- L'amélioration des services des avocats de service : les services de règlement fournis par les avocats de service ont augmenté de 13 %.
- La mise en œuvre d'un système d'honoraires forfaitaires : AJO délivre désormais des certificats pour des honoraires forfaitaires dans plus de 80 % des affaires criminelles, conformément à la stratégie Justice juste-à-temps du ministère du Procureur général qui vise à réduire le temps qu'il faut pour régler un dossier criminel.
- La réduction de son déficit, de 27,6 millions de dollars, en 2009-2010, à un excédent de 9 millions de dollars en 2012-2013, pour atteindre un budget équilibré en 2013-2014.

AJO a réduit ses frais d'administration de 20 millions de dollars par an, grâce aux mesures suivantes :

- La mise en œuvre d'un modèle régional, se composant de neuf districts, qui a remplacé les 51 bureaux régionaux; les bureaux de district ont amélioré la cohérence de la prestation des services dans l'ensemble de la province;
- La réduction du coût administratif du traitement d'une demande d'aide juridique de 20 %;
- L'augmentation du pourcentage de membres du personnel qui fournissent des services juridiques directs de 33 %.

AJO a soutenu la stratégie Justice juste-à-temps du ministère du Procureur général en :

- créant un poste de préposé aux demandes d'aide juridique dans plus de 50 palais de justice de la province. Plus de 95 % des affaires criminelles sont entendues dans des tribunaux qui disposent d'un bureau d'AJO sur place; le nombre de décisions prises le jour même est passé de 64 % en 2009 à plus de 80 % en 2012-2013, et le nombre de particuliers qui déposent une demande d'aide juridique le jour de leur première comparution, ou avant cette date, a nettement augmenté;
- établissant un test d'admissibilité financière simplifié, qui prévoit un partenariat innovant avec le ministère des Services sociaux et communautaires;
- mettant sur pied six centres de services de droit de la famille (CSDF) afin de répondre à la demande croissante d'assistance juridique dans des affaires de droit de la famille et de protection de l'enfance. Les CSDF offrent des renseignements juridiques ainsi que des services de déjudiciarisation et de médiation pour aider les clients et favoriser la réforme du droit de la famille entreprise par le ministère du Procureur général.
- augmentant le recours aux travailleurs de l'aide juridique, ce qui permet aux avocats de service de fournir des services juridiques plus directs.
- améliorant le site Web d'AJO pour afficher des renseignements et des outils d'auto-assistance.

Objectifs stratégiques : 2013-2014 - 2015-2016

AJO continuera à cerner les objectifs et priorités stratégiques de l'organisme au cours des cinq prochaines années, en vue de concrétiser sa vision de collectivités saines, capables d'offrir des services d'aide juridiques efficaces et adaptés aux besoins des clients ainsi qu'un meilleur accès à la justice.

AJO poursuivra ses efforts en vue d'améliorer son fonctionnement et la gestion de ses coûts, tout en continuant à fournir des services de qualité axés sur les clients. L'organisme veillera à offrir des services souples, mieux adaptés aux besoins individuels des clients, et à augmenter le nombre de membres du personnel d'AJO qui fournissent des services directs aux clients.

AJO est convaincue qu'elle peut offrir le meilleur système d'aide juridique du monde, à des coûts abordables, et que pour remplir son engagement de fournir des services de haute qualité, d'une manière efficiente et efficace par rapport au coût, sa stratégie de modernisation doit trouver une solution au problème du seuil actuel d'admissibilité financière. La dernière mise à jour des lignes directrices d'AJO en matière d'admissibilité financière, qui incluait une baisse des seuils, remonte à 1996. Une analyse initiale révèle que cette situation a abouti au résultat qu'environ un million de moins d'Ontariens ont été admissibles à des services de certificat en 2011 qu'en 1996.

Le seuil actuel d'admissibilité financière a un impact sur les clients d'AJO et sur le système de justice dans son ensemble, car un plus grand nombre de justiciables décident de se représenter eux-mêmes dans des instances judiciaires.

AJO établira des options d'admissibilité financière qui mettront l'accent sur des possibilités d'améliorer les résultats et l'efficacité du système de justice pour les parties non représentées qui ne sont actuellement pas admissibles à l'aide juridique. AJO élaborera des options de seuil d'admissibilité financière que le gouvernement examinera dans le contexte des conditions budgétaires de la province et de sa responsabilité prévue par la loi d'établir l'admissibilité financière à l'aide juridique.

Objectifs du plan d'activités stratégiques

AJO modernisera la prestation de ses services dans le cadre de quatre objectifs stratégiques :

- Valeur pour les clients
- Valeur pour les contribuables
- Soutien aux prestataires de services
- Améliorations institutionnelles

Valeur pour les clients

AJO assurera l'accès à la justice pour les Ontariens et Ontariennes à faible revenu par le biais d'un éventail de services d'aide juridique de haute qualité, efficients et efficaces par rapport au coût, qui visent à aider un plus grand nombre de clients à régler leurs problèmes juridiques.

La stratégie de transformation d'AJO établira des modèles de service qui sont équilibrés et sécuritaires. AJO veillera à ce que les clients reçoivent des services appropriés au bon moment.

Valeur pour les contribuables
AJO fournira, d'une manière responsable et efficace par rapport au coût, des services axés sur les clients qui protègent les intérêts du public et des contribuables. La stratégie de transformation d'AJO appuiera la priorité du gouvernement visant à préserver la sécurité des familles, tout en soutenant l'objectif du ministère du Procureur général de mettre en place un système de justice efficace.

AJO établira des mesures du rendement qui valident l'efficacité et l'efficience des programmes, et en rendra compte. AJO examinera et améliorera les programmes qui se révèlent n'être pas efficaces ou efficients.

Soutien aux prestataires de services
AJO consultera les avocats du secteur privé et les cliniques juridiques en vue d'améliorer la capacité et d'exécuter sa vision de fournir des services d'aide juridique efficaces et adaptés aux besoins des clients, ainsi qu'un accès à la justice amélioré pour les particuliers à faible revenu. Les fournisseurs de services d'AJO bénéficieront du soutien et des outils nécessaires pour fournir ces services.

Améliorations institutionnelles
AJO renforcera la capacité en vue de pouvoir fournir des services de haute qualité et d'être en mesure d'atteindre ses objectifs de transformation et de réaliser son mandat.

Au cours des cinq prochaines années, AJO :

- élaborera des **options d'admissibilité financière** qui mettront l'accent sur les possibilités d'améliorer les résultats et l'efficacité du système de justice pour les parties non représentées qui ne sont actuellement pas admissibles à l'aide juridique;
- établira un **modèle réformé de prestation des services en droit des réfugiés**, fondé sur les nouvelles dispositions législatives fédérales, qui assignera les clients au niveau de service indiqué, augmentera le recours aux parajuristes et étendra le mandat du Bureau du droit des réfugiés d'AJO;
- mettra en place un système de prestation efficace et innovant de **services de droit de la pauvreté (réforme des domaines relevant de la pratique des cliniques)** qui optimisera les services aux clients grâce à une structure modernisée, un plus grand recours à la technologie et des frais d'administration réduits;
- concevra un modèle plus moderne de prestation des services pour les **services en droit criminel**;
- intensifiera le recours aux **avocats de service** pour fournir des services de règlement des différends et de conseils juridiques sommaires, dans l'objectif de réduire les ajournements et la délivrance de certificats;
- améliorera la supervision et les soutiens pour les fournisseurs de services grâce à une **meilleure gestion des listes d'avocats**, dont la mise en œuvre d'une **politique**

claire sur les augmentations discrétionnaires, des **normes plus rigoureuses pour les listes d'avocats**, des **honoraires forfaitaires** et des **améliorations au portail**;
- deviendra un chef de file, sur le plan de **l'utilisation des parajuristes** et de la prestation de services d'aide juridique de haute qualité.

Budget proposé

AJO maintiendra sa priorité de moderniser ses programmes et fonctions administratives dans le but de maîtriser ses coûts. AJO fait face à un certain nombre de pressions budgétaires qu'elle doit éliminer, afin d'éviter un important manque de fonds pour l'avenir. Ces pressions sont causées par les situations suivantes :

1. Les exigences de tarif stipulées dans le protocole d'entente signé avec le ministère du Procureur général et la Criminal Lawyers Association.

2. Une réduction des paiements de transfert provenant du ministère du Procureur général de 3 millions de dollars, à compter de 2013-2014, et l'incertitude entourant les paiements de transfert fédéraux pour les affaires de droit criminel et de droit de l'immigration et des réfugiés, qui, dans le pire des cas, pourrait aboutir à une baisse supplémentaire du financement pouvant atteindre 8 millions de dollars.

AJO et le ministère du Procureur général participent à un groupe de travail fédéral-provincial-territorial chargé de négocier la formule de répartition du financement et de préparer un plan d'activités pour le renouvellement du financement dans le domaine du droit de l'immigration et du droit des réfugiés (qui devrait expirer le 31 mars 2014).

3. Une réduction continue du nombre d'ententes de contribution des clients en raison des changements aux règles sur l'admissibilité financière qui touchent le revenu.

4. Des taux d'intérêt bas et l'incertitude du marché immobilier qui ont un impact sur les revenus de la Fondation du droit de l'Ontario.

Investissement d'un nouveau financement

Le récent budget provincial comprenait un financement additionnel de 30 millions de dollars sur trois ans. L'objectif de ce financement est d'améliorer l'accès à la justice, ainsi que les résultats pour les groupes vulnérables, en renforçant la capacité des centres de services de droit de la famille et d'autres cliniques juridiques communautaires à répondre aux besoins des clients et à assurer la durabilité des services.

Ébauche de budget

	2012-13 CHIFFRES RÉELS	2013-14 CHIFFRES APPROUVÉS	2014-15 ESTIMATION
REVENU			
Gouvernement provincial			
Financement gouvernemental	$ 347 549 100	$ 357 549 100	$ 357 549 100
Contributions des clients	12 069 159	14 000 000	14 000 000
Placements et autres recettes	1 513 078	1 395 000	1 395 000
Fondation du droit	22 294 881	17 194 252	16 000 000
REVENU TOTAL	**$ 383 426 218**	**$ 390 138 352**	**$ 388 944 100**
PROGRAMMES DE CLIENTS			
TOTAL DES PROGRAMMES DE CLIENTS	**$ 332 858 367**	**$ 334 659 296**	**$ 330 425 603**
Soutien - Fournisseur de services	**5 167 747**	**5 294 257**	**5 294 257**
Administration	**30 202 929**	**31 666 982**	**31 666 982**
Autres dépenses (dépréciation/ mauvaises créances)	**6 016 334**	**11 436 667**	**13 700 119**
TOTAL DES DÉPENSES	**$ 374 245 377**	**$ 383 057 201**	**$ 381 086 961**
EXCÉDENT DE FONCTIONNEMENT/(DÉFICIT) DE REVENUS PAR RAPPORT AUX DÉPENSES POUR L'ANNÉE	**$ 9 180 841**	**$ 7 081 151**	**$ 7 857 139**

Effectifs

AJO emploie plus de 800 personnes. Ses employés sont des avocats, des administrateurs, des analystes de politique et des planificateurs qui travaillent au bureau provincial de Toronto et dans les bureaux de district et palais de justice de la province. Voici un résumé des niveaux d'effectifs d'AJO pendant les quatre dernières années, au 31 mars.

	2011	2012	2013
Négociation	165	157	167
Avocats	208	227	249
Cadres	106	116	122
Personnel non-cadre	250	278	289
Total	729	778	827
Ratio personnel-cadres	7,8	7,7	8,6

Mesures du rendement et cibles de rendement

AJO s'est engagée à élaborer des mesures du rendement qui faciliteront la prise de décisions. L'analyse aux fins de l'élaboration des mesures du rendement portera sur tous les aspects de l'organisme. Des mesures du rendement opportunes et axées sur les résultats favorisent des décisions de gestion et des rapports plus efficaces.

AJO mène un sondage annuel auprès des clients et des fournisseurs de services. Les résultats en matière de satisfaction des clients sont les suivants :

	2011-2012	2012-2013	Cible pour 2013-2014
Avocats de service	97 %	97 %	97 %
Avocats acceptant des certificats	87 %	87 %	90 %
Centres de droit de la famille	99 %	99 %	99 %
Clients du Centre d'appels	92 %	92 %	94 %

D'autres mesures du rendement seront élaborées au cours de 2013-2014 et des rapports à leur sujet seront soumis pendant la même période.